Rapport annuel 2006-2007
sur l'examen des plaintes

par

les établissements

et par

l'Agence de la santé et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Québec

Rapport annuel 2006-2007
sur l'examen des plaintes

par

les établissements

et par

l'Agence de la santé et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec

Agence de la santé et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
288, rue Pierre-Saindon, 1er étage
Rimouski (Québec) G5L 9A8
Téléphone : 418 724-5231
Télécopieur : 418 723-1597

Adopté par le conseil d'administration
le 26 septembre 2007
ASSS.–06-07-74R

Production
Direction de la planification, de l'intégration, de la qualité et des systèmes d'information

Édition

© Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source

Dépôt légal
ISBN 978-2-923362-07-6
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
Bibliothèque nationale du Canada, 2007

Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I : FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE FINANCIER 2006-2007 5

SECTION II : RÉSULTATS DE L'EXAMEN DES PLAINTES PAR LES ÉTABLISSEMENTS ET PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT 7

Chapitre 1 : Portrait général 7

1.1 Portrait général 7
1.2 Délai d'examen des plaintes conclues 11
1.3 Auteur de la plainte et nature de l'intérêt 13
1.4 Qualité de l'assistant et lien avec l'usager 15

Chapitre 2 : Résultats de l'examen des plaintes 17

2.1 Objets de plaintes 17
2.2 Nature des mesures identifiées 21

Chapitre 3 : Commentaires 27

3.1 Examen des plaintes par les établissements 27
3.2 Examen des plaintes par l'Agence 28

CONCLUSION 29

SECTION I : FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE FINANCIER 2006-2007

L'année 2006-2007 a été principalement marquée par la mise en place des nouvelles mesures conséquentes à l'adoption du projet de loi nº 83 visant, entre autres, à améliorer le fonctionnement du régime d'examen des plaintes et la protection des droits des usagers.

C'est ainsi qu'un comité de vigilance et de la qualité relevant du conseil d'administration de l'Agence a été mis sur pied en juin 2006. La fonction première de ce comité est d'assurer le suivi des recommandations du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

Un nouveau règlement sur l'application de la procédure d'examen des plaintes de l'Agence a été adopté en septembre 2006. Ce règlement stipule, entre autres et en conformité avec le projet de loi nº 83, que le commissaire régional exerce exclusivement des fonctions prévues à la loi et relève du conseil d'administration.

Dans le cadre de ses fonctions, le commissaire régional a tenu des séances de formation auprès de comités des usagers des établissements en regard du rôle, du mandat et des nouvelles règles de financement.

Par ailleurs, le commissaire régional a participé aux rencontres des commissaires régionaux avec la Direction de la qualité du Ministère tout au cours de l'année.

Ces rencontres ont permis de traiter de différentes problématiques liées aux nouvelles fonctions du commissaire, telles que, à titre d'exemple, le pouvoir d'intervention, la confidentialité des dossiers, les lignes directrices relatives au comité de vigilance et de la qualité, le programme de formation, les outils de promotion et d'information du régime d'examen des plaintes, et la mise sur pied d'un forum sur Lotus Notes portant sur les conseils juridiques et accessible à tous les commissaires et les médecins examinateurs.

Un suivi de ces rencontres a été effectué auprès des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements. À ce titre également, le commissaire régional a offert sa collaboration aux commissaires locaux dans la révision des procédures d'examen des plaintes des établissements.

Le commissaire régional a également participé aux rencontres des commissaires régionaux avec le Protecteur du citoyen. De plus, il a collaboré à l'organisation, à Rimouski, de la rencontre de la Protectrice du citoyen, madame Raymonde Saint-Germain, avec l'ensemble des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements de la région.

Par ailleurs, dans le cadre des activités de formation du Ministère, une session de formation provinciale a été organisée à l'intention de l'ensemble des intervenants du régime d'examen des plaintes sous le thème « Le régime d'examen des plaintes – Pour une compréhension commune ». Principalement, l'ensemble des commissaires, quelques médecins examinateurs des établissements de la région ainsi que des représentants du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent y ont participé. De plus, les commissaires de la région ont été invités à participer à Rimouski à une session de trois jours organisée par la Sogique et portant sur le fonctionnement du logiciel Système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS).

Voilà donc en bref quelques faits saillants de l'année 2006-2007.

SECTION II : RÉSULTATS DE L'EXAMEN DES PLAINTES PAR LES ÉTABLISSEMENTS ET PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT

CHAPITRE 1 : PORTRAIT GÉNÉRAL

1.1 Portrait général

Dans la région du Bas-Saint-Laurent, les établissements de santé et de services sociaux et l'Agence ont reçu, pour la période 2006-2007, un total de 417 plaintes, ce qui représente une augmentation de 10 % des plaintes comparativement à l'année précédente (380 plaintes).

En ce qui concerne les plaintes conclues, soit les plaintes dont l'examen a été complété au cours de l'exercice financier 2006-2007, on dénombre un total de 363 plaintes conclues pour la région, soit, d'une part, 351 plaintes conclues par les établissements dont 291 plaintes examinées par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et 60 plaintes examinées par les médecins examinateurs. D'autre part, l'Agence a examiné 12 plaintes (tableaux 1A, 1B, 1C et 1D).

Tableau 1A : Portrait général de l'examen des plaintes conclues par les établissements et par l'Agence

Établissements/ Agence BSL	Nombre de plaintes conclues	Commissaires aux plaintes et à la qualité des services	Médecins examinateur
CSSS de Kamouraska	17	16	1
CSSS de Rivière-du-Loup	53	39	14
CSSS de Témiscouata	27	22	5
CSSS des Basques	9	6	3
CSSS de Rimouski-Neigette	143	115	28
CSSS de La Mitis	19	16	3
CSSS de La Matapédia	37	34	3
CSSS de Matane	31	28	3
Centre jeunesse du BSL	11	11	0
CRDI du BSL	4	4	0
Total établissements	**351**	**291**	**60**
Agence du Bas-Saint-Laurent	12	12	0
Total région Bas-Saint-Laurent	**363**	**303**	**60**

Tableau 1B : Portrait général de l'examen des plaintes par les établissements selon la mission
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Établissements selon la mission	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur du citoyen	Dossiers transmis au comité de révision
CHSGS	19	195	214	191	23	8	0
CLSC	0	53	53	48	5	3	0
CHSLD	0	35	35	33	2	0	0
CJ	0	14	14	10	4	0	0
CR	3	10	13	9	4	1	0
Sous-total	**22**	**307**	**329**	**291**	**38**	**12**	**0**

Tableau 1C : Portrait général de l'examen des plaintes par les établissements selon la mission
Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur du citoyen	Dossiers transmis au comité de révision
CHSGS	8	57	65	51	14	0	5
CLSC	0	9	9	8	1	0	1
CHSLD	0	1	1	1	0	0	0
CJ	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	**8**	**67**	**75**	**60**	**15**	**0**	**6**

Total établissements	**30**	**374**	**404**	**351**	**53**	**12**	**6**

Tableau 1D : Portrait général de l'examen des plaintes par l'Agence du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur du citoyen	Dossiers transmis au comité de révision
Organismes communautaires	0	3	3	3	0	0	0
Agence BSL	0	3	3	3	0	0	0
Ressources sans permis	0	2	2	1	1	0	0
Résidence privée agréée	0	0	0	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	5	5	5	0	1	0
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	0	13	13	12	1	1	0
Total région du Bas-Saint-Laurent	**30**	**387**	**417**	**363**	**54**	**13**	**6**

Les tableaux 2A et 2B tracent le portrait de l'examen des **plaintes conclues** selon le mode de dépôt, et ce, pour les établissements et pour l'Agence. Pour les établissements, 59 % des plaintes conclues ont été déposées par écrit, tandis que pour l'Agence, les plaintes verbales représentent 50 % du total des plaintes conclues.

Tableau 2A : Examen des plaintes conclues selon le mode de dépôt par les établissements selon la mission

Établissements selon la mission	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services		Médecin examinateur		Total
	Plaintes verbales	Plaintes écrites	Plaintes verbales	Plaintes écrites	
CHSGS	75	116	22	29	242
CLSC	24	24	3	5	56
CHSLD	15	18	0	1	34
CJ	2	8	0	0	10
CR	4	5	0	0	9
Total établissements	**120**	**171**	**25**	**35**	**351**

Tableau 2B : Examen des plaintes conclues selon le mode de dépôt par l'Agence du Bas-Saint-Laurent

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services		Total
	Plaintes verbales	Plaintes écrites	
Organismes communautaires	2	1	3
Agence BSL	0	3	3
Ressources sans permis	1	0	1
Résidence privée agréée	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	3	2	5
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	6	6	12

1.2 Délai d'examen des plaintes conclues

Le délai d'examen des plaintes conclues est exprimé séparément dans les tableaux 3A, 3B et 3C pour l'ensemble des établissements et pour l'Agence. Pour l'ensemble des établissements, 82 % des plaintes conclues qui ont été examinées par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (238 plaintes sur 291) ont nécessité un délai de 45 jours et moins (délai maximum autorisé par la loi). En ce qui concerne l'examen effectué par les médecins examinateurs, 34 plaintes sur 60 ont été examinées à l'intérieur du délai de 45 jours, soit 57 %. Pour l'Agence, 58 % des plaintes conclues ont été examinées dans ce même délai.

Tableau 3A : Délai d'examen des plaintes conclues par les établissements selon la mission
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Établissements selon la mission	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
CHSGS	6	12	43	101	15	8	6	0	**191**
CLSC	2	3	15	18	5	3	2	0	**48**
CHSLD	1	4	7	11	3	4	3	0	**33**
CJ	2	0	4	4	0	0	0	0	**10**
CR	0	0	3	2	0	2	2	0	**9**
Sous-total	**11**	**19**	**72**	**136**	**23**	**17**	**13**	**0**	**291**

Tableau 3B : Délai d'examen des plaintes conclues par les établissements selon la mission
Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
CHSGS	1	1	13	15	6	7	7	1	51
CLSC	0	1	0	2	2	2	1	0	8
CHSLD	0	0	0	1	0	0	0	0	1
CJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	1	2	13	18	8	9	8	1	60
Total établissements	**12**	**21**	**85**	**154**	**31**	**26**	**21**	**1**	**351**

Tableau 3C : Délai d'examen des plaintes conclues par l'Agence du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Délai d'examen								Total
	1 jour	2 à 7 jours	8 à 30 jours	31 à 45 jours	46 à 60 jours	61 à 90 jours	91 à 180 jours	181 jours et plus	
Organismes communautaires	0	1	1	1	0	0	0	0	3
Agence BSL	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Ressources sans permis	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Résidence privée agréée	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	0	0	0	0	2	3	0	5
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	**0**	**1**	**5**	**1**	**0**	**2**	**3**	**0**	**12**

1.3 Auteur de la plainte et nature de l'intérêt

Pour l'ensemble des plaintes conclues par les établissements, on observe que dans 64 % des situations, c'est l'usager des services de santé et des services sociaux qui a lui-même adressé sa plainte. En ce qui concerne l'Agence, les plaintes déposées par les usagers représentent 25 %. Les tableaux 4A, 4B et 4C tracent un portrait de l'ensemble des situations observées.

Tableau 4A : Auteur de la plainte et nature de l'intérêt
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Établissements selon la mission	Auteurs de la plainte			Total
	Usager	Représentant	Tiers	
CHSGS	129	62	0	**191**
CLSC	30	18	0	**48**
CHSLD	8	25	0	**33**
CJ	9	1	0	**10**
CR	4	5	0	**9**
Sous-total	**180**	**111**	**0**	**291**

Tableau 4B : Auteur de la plainte et nature de l'intérêt
Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Auteurs de la plainte			Total
	Usager	Représentant	Tiers	
CHSGS	38	12	1	**51**
CLSC	7	1	0	**8**
CHSLD	0	1	0	**1**
CJ	0	0	0	**0**
CR	0	0	0	**0**
Sous-total	**45**	**14**	**1**	**60**

Total établissements	**225**	**125**	**1**	**351**

Tableau 4C : Auteur de la plainte et nature de l'intérêt
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Auteurs de la plainte			Total
	Usager	Représentant	Tiers	
Organismes communautaires	2	1	0	3
Agence BSL	1	2	0	3
Ressources sans permis	0	1	0	1
Résidence privée agréée	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	5	0	5
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	**3**	**9**	**0**	**12**

1.4 Qualité de l'assistant et lien avec l'usager

En ce qui concerne la qualité de l'assistant, soulignons entre autres que l'organisme communautaire désigné selon l'article 76.6 de la loi, en l'occurrence le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL), a porté assistance aux usagers qui en ont fait la demande dans 21 plaintes pour les établissements et dans 2 plaintes pour l'Agence. Les tableaux 5A, 5B et 5C présentent un portrait de l'ensemble des situations.

Tableau 5A : Qualité de l'assistant et lien avec l'usager
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Établissement selon la mission	Famille	Ami/ proche	Environnement général	Intervenant	Comité des usagers	Org. communautaire désigné, art. 76.6	Org. communautaire – Santé mentale	Autre	Total
CHSGS	0	1	0	0	1	8	0	0	10
CLSC	1	0	0	0	0	2	1	0	4
CHSLD	0	0	0	0	1	3	0	0	4
CJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	**1**	**1**	**0**	**0**	**2**	**13**	**1**	**0**	**18**

Tableau 5B : Qualité de l'assistant et lien avec l'usager
Médecin examinateur

Établissement selon la mission	Famille	Ami/ proche	Environnement général	Intervenant	Comité des usagers	Org. communautaire désigné, art. 76.6	Org. communautaire – Santé mentale	Autre	Total
CHSGS	0	0	0	0	0	7	0	0	7
CLSC	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHSLD	0	0	0	0	0	1	0	0	1
CJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**8**	**0**	**0**	**8**

Total établissements	**1**	**1**	**0**	**0**	**2**	**21**	**1**	**0**	**26**

Tableau 5C : Qualité de l'assistant et lien avec l'usager
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Qualité de l'assistant et lien avec l'usager	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services					
	Organismes communautaires	Agence BSL	Ressources sans permis	Résidence privée agréée	Services préhospitaliers d'urgence	Total
Famille	0	0	0	0	0	**0**
Ami/proche	0	0	0	0	0	**0**
Environnement général	0	0	0	0	0	**0**
Intervenant	0	0	0	0	0	**0**
Comité des usagers	0	0	0	0	0	**0**
Organisme communautaire désigné, art. 76.6 (CAAP-BSL)	1	1	0	0	0	**2**
Organisme communautaire désigné – Santé mentale (PLAIDD-BF)	0	0	0	0	0	**0**
Autre	0	0	0	0	0	**0**
Total	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**2**

CHAPITRE 2 : RÉSULTATS DE L'EXAMEN DES PLAINTES

Rappelons que le portrait global des plaintes conclues par les établissements démontre que sur 351 plaintes conclues, 291 ont été examinées par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et 60 ont été examinées par les médecins examinateurs. L'Agence a pour sa part examiné 12 plaintes.

2.1 Objets de plaintes

Il faut noter, par ailleurs, qu'une plainte peut porter sur plusieurs objets de plaintes. Dans le cadre de la procédure d'examen des plaintes, les objets de plaintes ont été regroupés en sept catégories, soit :

- Accessibilité;
- Soins et services dispensés;
- Relations interpersonnelles;
- Organisation du milieu et ressources matérielles;
- Aspect financier;
- Droits particuliers;
- Autres objets de demandes.

Les tableaux 6A, 6B et 6C présentent les objets de plaintes selon leur niveau de traitement pour les établissements (commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et médecins examinateurs) et pour l'Agence (commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services).

Tableau 6A : Ensemble des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par les établissements selon la mission
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Ensemble des objets / Étab. selon la mission	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé, interrompu	Traitement complété		Total
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	
CHSGS	11	5	3	68	132	**219**
CLSC	9	1	0	15	30	**55**
CHSLD	0	3	1	16	22	**42**
CJ	1	0	2	6	2	**11**
CR	0	1	0	3	6	**10**
Sous-total	**21**	**10**	**6**	**108**	**192**	**337**

Tableau 6B : Ensemble des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par les établissements selon la mission
Médecin examinateur

Ensemble des objets / Établ. selon la mission	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé, interrompu	Traitement complété		Total
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	
CHSGS	4	4	2	33	21	64
CLSC	0	0	0	5	3	8
CHSLD	0	0	0	0	2	2
CJ	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0
Sous-total	**4**	**4**	**2**	**38**	**26**	**74**
Total établissements	**25**	**14**	**8**	**146**	**218**	**411**

Tableau 6C : Ensemble des objets de plaintes selon leur niveau de traitement par l'Agence du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Ensemble des objets / Agence du Bas-Saint-Laurent	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé, interrompu	Traitement complété		Total
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	
Organismes communautaires	0	0	3	1	2	6
Agence BSL	0	0	2	2	0	4
Ressources sans permis	0	0	0	0	1	1
Résidence privée agréée	0	0	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	0	1	2	4	7
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	**0**	**0**	**6**	**5**	**7**	**18**

Par ailleurs, les tableaux 7A, 7B et 7C présentent le portrait détaillé des objets de plaintes regroupées par catégories, qui ont été traitées par les établissements (commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et médecins examinateurs) et par l'Agence (commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services). Ainsi, les 291 plaintes examinées par les commissaires locaux ont généré l'examen de 337 objets de plaintes. De même, les 60 plaintes traitées par les médecins examinateurs ont généré l'examen de 74 objets de plaintes. Par ailleurs, les 12 plaintes traitées par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ont généré l'examen de 18 objets de plaintes.

Tableau 7A : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'ensemble des établissements selon la mission
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Établissements selon la mission	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets de demandes	Total
CHSGS	47	41	65	37	8	13	8	**219**
CLSC	14	15	10	3	2	8	3	**55**
CHSLD	2	13	7	17	2	1	0	**42**
CJ	0	9	1	0	0	1	0	**11**
CR	2	2	1	4	1	0	0	**10**
Sous-total	**65**	**80**	**84**	**61**	**13**	**23**	**11**	**337**

Tableau 7B : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'ensemble des établissements selon la mission
Médecin examinateur

Établissements selon la mission	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets de demandes	Total
CHSGS	5	34	23	1	0	1	0	64
CLSC	1	4	3	0	0	0	0	8
CHSLD	1	1	0	0	0	0	0	2
CJ	0	0	0	0	0	0	0	0
CR	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	**7**	**39**	**26**	**1**	**0**	**1**	**0**	**74**

Total établissements	**72**	**119**	**110**	**62**	**13**	**24**	**11**	**411**

Tableau 7C : Portrait détaillé des objets de plaintes examinées par l'Agence du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets de demandes	Total
Organismes communautaires	0	4	0	1	1	0	0	6
Agence BSL	1	1	0	0	2	0	0	4
Ressources sans permis	0	0	0	1	0	0	0	1
Résidence privée agréée	0	0	0	0	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	7	0	0	0	0	0	0	7
Total Agence du Bas-Saint-Laurent	**8**	**5**	**0**	**2**	**3**	**0**	**0**	**18**

2.2 Nature des mesures identifiées

Les tableaux 8A et 8B présentent la nature des mesures identifiées à la suite de l'examen des plaintes effectué par les établissements, soit par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et par les médecins examinateurs. Ainsi, à la suite de l'examen des plaintes par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, on dénombre un total de 199 mesures identifiées. En ce qui concerne les médecins examinateurs, 26 mesures ont été identifiées.

Par ailleurs, le tableau 8C présente les mesures identifiées par l'Agence, lesquelles concernent les plaintes relatives aux organismes communautaires, aux ressources sans permis et aux services préhospitaliers d'urgence. Au total, 7 mesures ont été identifiées.

Tableau 8A : Nature des mesures identifiées
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Établissements – Ensemble des missions

Établissements – Ensemble des missions MESURES IDENTIFIÉES	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	TOTAL
Adaptation des services	4	2	1	4	0	0	0	**11**
Adaptation du milieu de vie	1	0	0	4	0	0	0	**5**
Adoption / élaboration								
• Code d'éthique	0	0	0	0	0	1	0	**1**
• PI / PSI	0	2	0	0	0	1	0	**3**
• Politique et règlement	1	0	0	0	0	0	0	**1**
• Procédure – autre	0	3	0	0	1	1	0	**5**
• Protocole clinique ou administratif	1	2	0	0	0	0	0	**3**
Ajustement administratif	2	1	0	2	1	0	1	**7**
Ajustement des activités professionnelles	4	3	0	0	0	0	1	**8**
Ajustement financier	0	0	0	0	5	0	0	**5**
Ajustement technique ou matériel	2	0	0	14	0	3	0	**19**
Amélioration de la continuité	1	1	0	0	0	0	0	**2**
Amélioration des communications	2	1	2	1	0	0	0	**6**
Amélioration des mesures de sécurité / protection	0	4	0	5	0	1	0	**10**
Changement d'intervenant	0	0	4	0	0	0	0	**4**
Encadrement des intervenants	0	3	6	1	0	1	0	**11**
Évaluation des besoins	1	0	0	2	0	0	0	**3**
Formation des intervenants	0	3	4	1	0	0	0	**8**
Information et sensibilisation des intervenants	8	9	41	3	0	3	0	**64**
Mesure disciplinaire	0	0	4	0	0	1	0	**5**
Obtention des services	0	0	0	0	1	0	0	**1**

Établissements – Ensemble des missions MESURES IDENTIFIÉES	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	TOTAL
Promotion du régime et respect des droits								
• Organisation de séance d'information	0	0	0	1	0	0	0	1
• Production et dépôt d'un rapport ou d'un avis	0	0	0	1	0	0	0	1
▪ Protecteur du citoyen	0	0	0	1	0	0	0	1
Régulation du processus d'accès	1	0	0	1	0	0	0	2
Respect des droits de l'usager	0	0	2	0	0	0	0	2
Révision								
• Organisation des services	0	1	0	0	0	0	0	1
• PI / PSI	0	1	0	0	0	0	0	1
• Politique et règlement	0	0	0	0	0	1	0	1
• Protocole clinique ou administratif	0	0	1	0	0	0	0	1
• Autre	0	0	0	0	0	1	0	1
Autre	0	2	1	0	0	1	1	5
TOTAL	**28**	**38**	**66**	**41**	**8**	**15**	**3**	**199**

Tableau 8B : Nature des mesures identifiées
Médecin examinateur
Établissements – Ensemble des missions

Établissements – Ensemble des missions MESURES IDENTIFIÉES	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité (Nombre)	Soins et services dispensés (Nombre)	Relations interpersonnelles (Nombre)	Organisation du milieu et ressources matérielles (Nombre)	Aspect financier (Nombre)	Droits particuliers (Nombre)	Autres objets (Nombre)	TOTAL
Adaptation des services	0	3	1	0	0	0	0	**4**
Adoption / élaboration								
• Politique et règlement	1	0	0	0	0	0	0	**1**
• Protocole clinique ou administratif	0	2	0	0	0	0	0	**2**
Ajustement des activités professionnelles	1	1	0	0	0	0	0	**2**
Amélioration de la continuité	0	3	1	0	0	0	0	**4**
Amélioration des communications	0	1	4	0	0	0	0	**5**
Information et sensibilisation des intervenants	0	3	3	1	0	1	0	**8**
TOTAL	**2**	**13**	**9**	**1**	**0**	**1**	**0**	**26**

Tableau 8C : Nature des mesures identifiées
Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

MESURES IDENTIFIÉES	Catégories d'objets de plaintes							
	Accessibilité	Soins et services dispensés	Relations interpersonnelles	Organisation du milieu et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	TOTAL
Organismes communautaires								
Changement d'intervenant		1						1
Respect du choix		1						1
Sous-total		**2**						**2**
Ressources sans permis								
Amélioration des mesures de sécurité / protection				1				1
Sous-total				**1**				**1**
Services préhospitaliers d'urgence								
Révision – Organisation des services	2							2
Révision – Protocole clinique ou administratif	2							2
Sous-total	**4**							**4**
TOTAL	**4**	**2**		**1**				**7**

CHAPITRE 3 : COMMENTAIRES

3.1 Examen des plaintes par les établissements

En 2006-2007, les établissements de santé et de services sociaux (commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et médecins examinateurs) ont complété l'examen de 351 plaintes, comparativement à 340 l'année précédente, ce qui représente une hausse de 3 %. Cette augmentation a principalement été observée dans les CLSC de la région (56 plaintes en 2006-2007, comparativement à 45 en 2005-2006). Par contre, on observe que 242 plaintes concernant les centres hospitaliers de la région ont été examinées cette année comparativement à 223 l'an dernier. Par ailleurs, on note également que 34 plaintes concernant les CHSLD ont été examinées en 2006-2007, comparativement à 50 en 2005-2006. Le Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent a examiné cette année le même nombre de plaintes que l'an dernier, soit 10. Pour sa part, les centres de réadaptation ont examiné 9 plaintes en 2006-2007, comparativement à 15 en 2005-2006. Par ailleurs, le nombre total d'objets de plaintes a été établi à 411 cette année, comparativement à 429 l'année dernière.

Le délai maximum d'examen des plaintes prévu par la loi est établi à 45 jours. En 2006-2007, 82 % des plaintes ont été examinées par les commissaires locaux à l'intérieur de ce délai réglementaire, comparativement à 78 % en 2005-2006.

Par ailleurs, 57 % des plaintes ont été examinées par les médecins examinateurs dans un délai de 45 jours et moins. On observe sensiblement le même pourcentage en 2005-2006, soit 58 %.

En ce qui concerne la nature des mesures identifiées en regard de l'examen des plaintes par les commissaires locaux, parmi les 199 mesures identifiées, 33 % ont concerné les relations interpersonnelles, 21 % ont concerné l'organisation du milieu et les ressources matérielles, et 14 % ont concerné l'accessibilité. En ce qui concerne l'examen par les médecins examinateurs, parmi les 26 mesures identifiées, 50 % ont concerné les soins et services dispensés, et 35 % ont concerné les relations interpersonnelles.

3.2 Examen des plaintes par l'Agence

Au cours des 3 dernières années, l'Agence a complété l'examen de 35 plaintes. Ainsi, l'Agence a examiné 15 plaintes en 2004-2005, 8 plaintes en 2005-2006 et 12 plaintes en 2006-2007. Parmi les plaintes examinées par l'Agence en 2006-2007, 7 mesures ont été identifiées à la suite de l'examen des plaintes concernant les organismes communautaires, les ressources sans permis et les services préhospitaliers d'urgence. L'Agence s'est assurée que les suivis appropriés soient apportés à l'ensemble des mesures identifiées.

Par ailleurs, en regard des ressources sans permis où résident des personnes âgées, l'Agence a traité, avec la collaboration des établissements, 22 demandes d'intervention au cours de l'exercice financier 2006-2007, comparativement à 15 demandes l'année précédente. La majorité des personnes qui ont adressé ces demandes d'intervention désirait que leur identité demeure anonyme. Ces demandes concernaient principalement les soins et services offerts aux résidents. Un certain nombre de ces demandes concernaient la gestion du bail et une référence a été faite à la Régie du logement. De plus, trois autres demandes d'intervention ont concerné les services offerts par les organismes communautaires et les services préhospitaliers d'urgence. De plus, l'Agence a apporté sa collaboration au Protecteur du citoyen lors d'une intervention de celui-ci dans un établissement de la région.

Finalement, l'Agence a reçu 44 demandes d'assistance durant cette même période, comparativement à 52 demandes l'année précédente. La majorité de ces demandes d'assistance concernaient, d'une part, le traitement des plaintes en première instance dans les établissements de la région. Ces demandes ont été orientées vers les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services concernés. D'autre part, ces demandes concernaient la recherche d'un médecin de famille.

CONCLUSION

Au cours du présent exercice financier, nous avons été en mesure de constater que de nombreuses interventions visant à assurer la qualité des services offerts ont été réalisées par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs dans le cadre de l'examen des plaintes.

Pour l'ensemble des 429 objets de plaintes qui ont été traitées en 2006-2007, on dénombre 232 mesures identifiées par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, par les médecins examinateurs ainsi que par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services. Un suivi des mesures recommandées ou appliquées a également été effectué. Les résultats obtenus témoignent de l'engagement et du professionnalisme de l'ensemble des intervenants qui ont contribué à assurer des services de santé et des services sociaux de qualité à la population du Bas-Saint-Laurent.

Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec